附件 6

已完成的主動調查報告摘要

屋宇署及地政總署

個案編號：OMB/DI/203

政府當局對新界豁免管制屋宇的違例建築工程所採取的執法行動

（調查宣布日期：二零零九年七月八日；

完成日期：二零一一年三月三十一日）

背景

為遏止違例建築工程擴散，政府的政策訂明，屋宇署應優先取締「新的」違例建築工程（即在過去 12 個月內新近完成的工程）。然而，對於新界豁免管制屋宇（「新界村屋」），屋宇署採納了「在建工程政策」：只會對「正在施工」的違例建築工程採取執法行動，當中甚至不包括已「實際完工」的工程，即構築物的混凝土架構或建築物的樓梯蓋若已完成，便不在執法行動之列。至於地政總署，則只會對公然違規的個案，例如建築尺寸過大的新界村屋，優先採取執行契約條款行動。

2. 有鑑於此，申訴專員展開是項主動調查，審研現行執法策略的成效，以及可以改善之處。

觀察所得

執法效率不高，成效存疑

3. 屋宇署在二零零七至一零年期間接到 2,400 宗「正在施工」的個案，但只有 755 宗（31%）獲該署確認為「正在施工」，因此會採取執法行動。有關數字反映該署把執法行動局限於非常狹窄的範圍。儘管屋宇署對當中 721 宗個案發出了清拆令，但僅有 285 宗（40%）獲解決。而在地政總署處理的 2,161 宗個案中，只有 118 宗（5%）取得成效（拆除違例構築物）。在其餘的個案中，有 1,147 宗（53%）已發出警告信及於土地註冊處註冊。

4. 屋宇署執行清拆令的進度緩慢，而地政總署僅將警告信在土地註冊處註冊，效果都極不理想，尤其是關於新界村屋違例建築工程的投訴數字一直在上升（從二零零七至一零年錄得 49% 的升幅）。

執法行動有局限

5. 按照現時對於新界村屋違例建築工程的執法策略，可在短時間內建成的簡單違例構築物，很容易迴避當局的執法行動。

有違常理邏輯

6. 在本署研究的多宗個案中，儘管屋宇署已掌握「正在施工」的證據，但卻以違例建築工程的主體結構已完工為理由，而不將其列為「正在施工」的工程。按照「正在施工」的個案的定義，屋宇署的決定從技術角度或許説得通，但顯然有違常理邏輯，而且肯定不符合政府當局致力遏止新界村屋違例建築工程擴散的承諾。

對新界村屋及其他樓宇厚此薄彼

7. 屋宇署現時對新界村屋違例建築工程所採取的「在建工程政策」執法範圍較狹窄，實有別於針對其他樓宇的一般做法（對「新的」違例建築工程即時採取執法行動）。「在建工程政策」對該署的執法行動增添了不必要的障礙，令人覺得當局對新界村屋及其他樓宇厚此薄彼，而新界村屋的擁有人則得到優待。

採取行動的準則不一致

8. 屋宇署及地政總署人員對於「正在施工」的個案的詮釋較寬鬆和不一致，以致兩個部門白白浪費時間精力於轉介個案及作徒勞無功的視察，所採取的執法行動亦欠公平。

延誤

9. 有關部門延誤採取執法行動，往往是由於他們花費太多時間去確定「正在施工」的個案的狀況，又或是純粹因為部門態度拖拉所致。

對擁有人的拖延手法束手無策

10. 有些違例構築物的擁有人會採取拖延手法，藉拒絕屋宇署或地政總署人員進入樓宇視察，又或就事涉違例建築工程的完工日期爭辯不休，企圖證明當局不應對其違例建築工程即時採取執法行動。政府當局優柔寡斷，助長了這種拖延手法。

檔案記錄保存不周

11. 屋宇署的顧問擬備的視察報告，載有關於違例建築工程的第一手資料。然而，屋宇署的決定可能有別於顧問的評估及建議，但是沒有把箇中理由存檔，亦沒有告知其顧問。這種做法既無助於確保該署作出理據充分且前後一致的決定，亦未能協助顧問了解該署的要求。

缺乏監察

12. 發展局、屋宇署及地政總署未能有系統地收集及監察關於新界村屋違例建築工程的統計資料，故此當局實難以準確評估現行對於新界村屋違例建築工程的執法策略有多大成效。

擴大執法範圍的可行性

13. 發展局及屋宇署表示，新界村屋並無詳細的建築圖則，也缺乏屋宇署所要求的其他證據，以確定事涉構築物是「違例」或「新的」建築工程，因此，要擴大執法範圍以涵蓋新界村屋「新的」違例工程，存在一些困難。

14. 然而，本署發現，並非所有新界村屋違例建築工程的個案都難以證明有關工程「違例」。此外，就確定違例建築工程是否「新的」個案方面，發展局及屋宇署為自己訂立了過高的舉證標準。

結論及建議

15. 申訴專員提出下列建議：

(a) 政府當局應完全取消「在建工程政策」，務求公平一致地就新界村屋及其他樓宇的違例建築工程問題採取有效的執法行動；

(b) 屋宇署與地政總署應統一雙方對問題的理解及處理方法，並且建立個案資料庫，記錄相關的個案；

(c) 屋宇署及地政總署應精簡程序，以提高運作效率；

(d) 屋宇署及地政總署應探討蒐集證據的其他方法，例如利用科技器材或尋求投訴人或鄰近居民的協助；

(e) 屋宇署應記錄對於違例建築工程個案所作的決定及背後的理據，並讓該署的顧問知悉；以及

(f) 發展局應聯同屋宇署及地政總署，盡快評估新界村屋違例建築工程問題的嚴重程度，以便客觀分析執法策略的成效。

消防處及食物環境衞生署

個案編號：OMB/DI/190

消防安全規管措施

（調查宣布日期：二零零九年六月二日；

完成日期：二零一零年五月七日）

審研範圍

這項主動調查審研：

(a) 當局執行適用於所有處所的消防安全規管措施的程序和方法；

(b) 當局在審批食物業牌照時，就消防安全方面的安排；以及

(c) 當局監察食物業處所符合消防安全規定的機制。

消防處的法定核證制度

2. 法例規定，處所擁有人必須確保消防裝置及設備時刻在有效操作狀態，並且須安排註冊承辦商每 12 個月檢查消防裝置及設備一次。完成檢查後，註冊承辦商須在 14 天內向擁有人發出一份記錄了檢查結果的證明書（通稱「FS251 證書」），同時把證明書副本送交消防處。

監管不嚴、成效不彰

3. 消防處收到的 FS251 證書會由職員以人手審核，與先前收到的證明書核對，以查核哪些處所有逾期檢查的情況。該項工序耗費人力，而且消防處難以證實註冊承辦商有否及於何時呈交 FS251 證書。

4. 消防處正研究設立電腦系統以編製清單，列出哪些處所逾期未有檢查消防裝置及設備，同時亦考慮修訂法例，規定註冊承辦商在向處所擁有人發出 FS251 證書前，先把證明書呈交消防處加簽。如此做法會有助消防處監管有關的檢查工作。

FS251 證書欠缺透明度

5. 由於處所擁有人沒有法定責任展示 FS251 證書，因此處所的使用者不容易知悉處所的消防安全狀況，亦無從舉報任何不合規格的情況。為促使處所擁有人適時安排檢查及妥善維修消防裝置及設備，消防處正考慮修訂法例，規定擁有人把 FS251 證書展示於顯眼位置。

收到 FS251 證書後未全面跟進

6. 收到的 FS251 證書若顯示消防裝置或設備有不合規格的情況，消防處會按問題的性質和嚴重程度，把個案分為須即時處理及可稍後處理兩類。該處的目標是：就所有須即時處理的個案，該處都立刻到處所進行巡查，以決定需否採取執法行動。至於可稍後處理的個案，消防處只會向處所擁有人發出勸諭信，敦促他們糾正問題。

7. 消防處每年收到的有關個案中，約八成為須即時處理，另外約兩成為可稍後處理。不過，消防處只能就六成個案進行巡查。換言之，至少有兩成須即時處理的個案，消防處是沒有巡查的。至於可稍後處理的個案，由於消防處在發出勸諭信後便不再跟進，處所擁有人更不會認真對待問題。

建議由註冊承辦商把關

8. 現行法例只規定註冊承辦商須檢查消防裝置及設備，以及把檢查結果的報告送交消防處。消防處則須確保處所擁有人糾正報告所記錄的不合規格情況，責任非常繁重。

9. 本署相信，若能規定註冊承辦商須先修妥消防裝置及設備，才向該處呈交 FS251 證書，情況應會更為理想。註冊承辦商若能擔當此把關者角色，消防處便可以更有效地運用資源，監察註冊承辦商及處所擁有人遵從規定的情況。

檢控率低

10. 消防處只對少數個案提出檢控，當中涉及的除了註冊承辦商未有提交 FS251 證書外，亦有處所擁有人並無安排每年檢查消防裝置及設備，以及逃生途徑被阻塞或鎖上。

食物業處所的發牌及巡查制度

11. 食物環境衞生署（「食環署」）是負責向食物業處所發出食物業牌照的發牌當局。食物業牌照每 12 個月續期。

牌照條件不全面

12. 申請新的食物業牌照者須提交證據，證明已符合衞生、消防安全及其他規定。然而，牌照一經批出，持牌人只須遵守牌照對食物衞生條件的要求，牌照卻未訂明任何消防安全規定。

續牌程序有不足之處

13. 在審批續牌申請時，食環署既沒有規定持牌人須提交任何證明文件，亦未有與消防處安排巡查食物業處所，以證明處所仍然符合消防安全規定。處所未能符合消防安全規定，而食環署卻批准續牌，令市民誤以為處所安全穩妥。

巡查工作不足夠

14. 截至二零零九年年底，全港約有 22,000 個持牌食物業處所。消防處的目標，是每五年內到各食物業處所突擊巡查一次。然而，二零零六至零九年期間，消防處每年進行的突擊巡查由 78 次到 513 次不等，嚴重低於目標。突擊巡查次數如此之少，實在難以監督持牌食物業經營者時刻保持處所的消防安全。

建議

15. 申訴專員向消防處及食環署提出共 11 項建議，當中包括：

    (a) 消防處應加快設立電腦系統及修訂法例，以便揭示未有遵從法例要求的處所擁有人及註冊承辦商；

    (b) 消防處在考慮立法規定處所展示 FS251 證書的同時，應鼓勵處所把證明書展示在顯眼位置；

    (c) 消防處應就所有須即時處理的個案進行巡查，並抽查可稍後處理的個案；

    (d) 消防處應考慮規定註冊承辦商在呈交 FS251 證書前，先修妥不合規格的消防裝置或設備；

    (e) 消防處應加強檢控未有遵守消防安全規例的人；

    (f) 食環署應在食物業牌照上訂明處所必須遵從消防安全規定；

    (g) 食環署應與消防處訂立機制，確保食物業處所符合消防安全規定才批准續牌申請；以及

    (h) 消防處應全面檢討突擊巡查的次數及所需的人手。

16. 消防處及食環署已接納各項建議。

教育局及地政總署

個案編號：OMB/DI/184

政府土地的撥出及監管

（調查宣布日期：二零零九年六月二十三日；

完成日期：二零一零年九月七日）

背景

政府的土地政策訂明，地政總署撥出政府土地給另一政府部門後，獲撥土地的部門須管理該幅土地。然而，本署發現，在一宗涉及某幅政府土地（「事涉土地」）的個案中，有關部門並沒有遵從這項政策。事涉土地於一九七四年由新界民政署（即地政總署的前身）撥予教育司署（即教育局的前身），以供某體育協會（「協會」）使用。

本署觀察所得

推卸責任

2.　教育局拒絕承擔管理事涉土地的責任，理由是「新界民政署及協會均明白，當年只是為了行政方便，技術上利用『政府撥地』的方式，目的是把事涉土地撥予協會」。為自圓其説，教育局指出，新界民政署撥出事涉土地之工程條款的標題上有協會名稱，而且新界民政署與協會之間曾直接接觸，商討事涉土地的使用事宜。

3.　地政總署則反駁稱，事涉土地是撥給了教育司署，而非協會。事涉土地若是撥給協會的話，應會採用「短期租約」或「私人合約方式批地」等方式批出，而非採用只適用於撥地予政府部門的「政府撥地」方式。

4.　本署認為，工程條款的標題及新界民政署與協會之間的直接接觸，並不足以證明事涉土地是直接撥予協會使用。教育司署於一九七四年要求新界民政署撥地，而新界民政署把事涉土地撥予該署等事實，均清晰地記錄在案；批地程序亦符合當時的土地政策。顯然，教育司署（現時為教育局）是獲撥事涉土地的部門。

5.　教育局既然獲撥事涉土地，理應肩負責任，解決事涉土地使用率長期偏低的問題。

缺乏監管

6.　教育局聲稱確有「監督」協會，向協會收集每年活動的統計數字，並每半年派員到協會巡視。

7.　然而，該局理應更加謹慎盡責，最低限度也應與協會擬訂妥善安排，以便監管及評核，確保局方仍有理據在政策上支持協會。

建議

8.　申訴專員建議：

(a) 教育局須密切監察協會使用事涉土地的情況，以確保達致既訂的目標及目的；

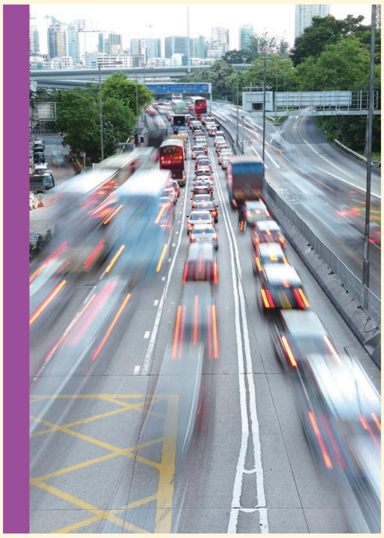
(b) 教育局須作出妥善安排，以監察及評核協會的活動；

(c) 假如事涉土地的使用率持續偏低又或有濫用情況，教育局須終止讓協會使用事涉土地，並把土地交回地政總署；以及

(d) 地政總署須與各決策局／部門協商，研究是否尚有類似個案，並盡快糾正任何不當之處。

運輸署

個案編號：OMB/DI/183
違例駕駛記分制度
（調查宣布日期：二零零九年三月十九日；
完成日期：二零一零年九月六日）



背景

任何駕駛者假如在兩年內被記違例駕駛分數滿 15 分，可被法庭取消其駕駛資格。然而，有部分被記 15 分或以上的駕駛者，卻能藉逃避收取法庭傳票而不出席取消駕駛資格的聆訊。故此，政府當局於二零零九年二月建議修訂《道路交通（違例駕駛記分）條例》。

2.　鑑於當局所建議的法例修訂似乎仍未能迅速取消故意逃避出庭應訊者的駕駛資格，申訴專員遂決定展開主動調查，以審研當局所建議的法例修訂的成效。

二零零九年的修訂條例

3.　有關的法例修訂於二零零九年五月二十九日開始生效。條例經修訂後，一如以往，傳票會先以普通郵遞方式寄出。但是，假如駕駛者沒有出庭應訊，法庭會以掛號郵遞方式按駕駛者的最後登記地址再寄出傳票。即使傳票因無法派遞而被退回，亦會當作已送達論。假如駕駛者仍沒有出庭應訊，法庭便會發出逮捕令，而警方將會根據逮捕令聯絡有關駕駛者，要求他向警署或法庭報到。假如傳票已經送達，而駕駛者又沒有出庭應訊，則運輸署署長（「署長」）有權拒絕為其簽發、重新簽發或續發駕駛執照。

本署觀察所得

存在漏洞

4.　二零零九年的修訂條例生效八個月後，拒絕出庭應訊的駕駛者為數仍不少（有 210 名）。儘管法庭已發出逮捕令，他們仍沒有出席有關取消其駕駛資格的聆訊。該些駕駛者只要不出庭應訊，或其駕駛執照的有效期仍未屆滿，他們的駕駛資格就不會被取消。

未能減少逃避應訊的情況

5.　《道路交通（違例駕駛記分）條例》並無條文訂明法庭可對故意逃避出庭應訊者施加額外罰則。這對於那些自願自覺地出庭應訊及接受取消駕駛資格的駕駛者並不公平。

6.　修訂條例亦沒有積極鼓勵駕駛者即時認罪及接受取消駕駛資格。例如，沒有容許駕駛者以書面方式向法庭認罪及接受取消駕駛資格。

拒絕續期的作用有限

7. 由於駕駛執照的有效期可長達十年，因此，對於那些逃避出庭應訊的駕駛者，署長拒絕為他們的執照續期的阻嚇作用十分有限。

必須更加精簡程序

8. 雖然運輸署已把處理取消駕駛資格個案的時間由 14 個星期縮短至七個星期，但本署認為，該署仍須進一步加快有關程序。

建議

9. 申訴專員向政府當局／運輸署提出下列主要建議：

(a) 考慮以立法方式，授權法庭在有證據顯示駕駛者故意阻撓執法行動時，可發出較長期的取消駕駛資格命令；

(b) 考慮接納駕駛者以書面方式向法庭認罪，以提高工作效率與成效；

(c) 授權署長於駕駛者逃避出庭應訊或拒捕時，可拒絕向他發出其他執照（包括車輛牌照），或拒絕為該些執照續期；以及

(d) 精簡工作方法及程序，以進一步縮短處理取消駕駛資格個案所需的時間。

10. 政府當局／運輸署已接納上述建議。

運輸署

個案編號：OMB/DI/206

改善公共小巴營運安全的行動

（調查宣布日期：二零一零年一月二十一日；

完成日期：二零一零年十二月十七日）

背景資料

公共小巴是本港最多市民使用的公共交通工具之一，但統計資料顯示，過去十年，公共小巴涉及交通意外的比率，遠超過其他類別的車輛。二零零零年，運輸署在發生數宗涉及公共小巴的致命交通意外後，承諾會研究及制訂措施，改善公共小巴的營運安全。然而，運輸署隨後九年的工作進展甚微，直至二零零九年六月及七月先後發生兩宗涉及公共小巴的嚴重致命交通意外，該署才加快採取行動。

觀察所得及意見

未有謹慎盡責及着緊處理問題

2.　**車速限制器** — 運輸署直到二零零五年十一月發生一宗涉及公共小巴的致命意外後四天，才向公共小巴的主要生產商查詢有關安裝車速限制器的事宜。隨後，該署於二零零六年十一月及二零零八年五月的跟進查詢，不過是循例詢問一下最新資料。而且，該署等到再發生另一宗涉及公共小巴的致命意外後，才於二零零九年六月向生產商跟進問題。此後該署的跟進工作雖較以往迅速，但問題已被耽誤了近四年之久。

3.　**黑盒** — 運輸署沒有就公共小巴使用黑盒直接委託機構進行試驗，只是在黑盒供應商自發進行的三次試驗中提供協助。由於角色被動，運輸署無法控制試驗的發展方向和時間表。運輸署曾於二零零七年年初向生產力促進局諮詢。不過，在收到該局的建議後，運輸署並沒有作任何跟進。

4.　**公共小巴司機的培訓** — 政府資助的公共小巴司機培訓課程，已經舉辦了逾六年。然而，截至二零零九年年底，只有 1,138 名司機曾參加這類課程，僅佔在職公共小巴司機總人數約 10％。運輸署的宣傳工作，只能説是聊勝於無。對於何以花了超過四年時間來籌備小巴司機強制性職前培訓課程，該署的解釋同樣無法令人接受。其實，培訓課程內容、評核準則等均可參照現有的類似課程，故詳情大致上已經齊備。

缺乏及時檢討

5.　運輸署強制規定在二零零四年八月一日或以後登記的公共小巴必須安裝乘客安全帶及高背座椅，而在該日期之前登記的公共小巴則可自願選擇加裝。截至二零一零年九月三十日，在道路上行駛的 4,350 輛公共小巴當中，只有 2,415 輛（約 55.5%）已安裝上述設備。假如單靠「二零零四年八月之前登記的」公共小巴的自然淘汰，則起碼要八年後所有公共小巴才會一律安裝上述設備。無論如何，估計截至二零一五年年底，仍會有約 1,000 輛沒有安全設備的公共小巴在道路上行駛。換言之，乘客至少在未來八年仍要面對風險，這是不能接受的。強制措施至今已實行六年，本署認為，運輸署有必要檢討進度，亦應研究是否可以訂定時間表或最後限期，強制規定所有「二零零四年八月之前登記的」公共小巴必須加裝安全設備。

諮詢範圍過於狹窄

6.　在二零零九年六月之前，運輸署基本上是依據諮詢公共小巴主要供應商及生產商後所得的意見，以確定安裝車速限制器在技術上是否可行。至於在小巴上安裝黑盒的技術問題，該署在過去多年來只諮詢過香港生產力促進局，但沒有繼續跟進該局的建議。運輸署理應進行較廣泛的諮詢，聯絡熟悉這範疇的其他人士，例如學者及專業團體，以收集更多獨立意見。該署如要進行全面及兼顧各方利益的評估，以決定應否推行改善公共小巴營運安全的各項措施，以及何時和如何落實，參考這些獨立意見尤為重要。

對市場資訊及海外經驗反應遲緩

7. 運輸署對於本地市場有不同型號的車速限制器和黑盒可供選擇，顯然並未在意，而且在收集有關資料方面，例如對業內人士主動進行的車速限制器試驗，也不關心。此外，在歐洲聯盟和英國，類似香港公共小巴的車輛必須在二零零五至零八年期間，分階段加裝車速限制器。香港在這方面落後於其他先進國家和地區。

建議

8. 申訴專員向運輸署提出以下六項建議：

(a) 把裝設乘客安全帶的規定，擴闊至包括所有「二零零四年八月之前登記的」公共小巴；

(b) 制訂適當措施，以防有人干擾已裝設的車速限制器和黑盒；

(c) 善用黑盒儲存的數據；

(d) 密切監察各項研究中的安全措施的進度；

(e) 在有需要時尋求專家協助；以及

(f) 掌握全球各地在市場資訊及規管機制方面的最新發展。

9. 運輸署已接納上述大部分建議，惟對於強制規定「二零零四年八月之前登記的」公共小巴加裝安全設備仍有保留。該署只答應會與公共小巴業界及供應商商討，能否盡量加快更換車輛的進度以及其可行做法。本署始終認為，不應該讓公共小巴乘客繼續冒這種風險。本署強烈敦促政府當局重新考慮有關建議。

醫院管理局

個案編號：OMB/DI/194
非緊急救護車載送服務的管理
（調查宣布日期：二零零九年九月二日；
完成日期：二零一零年十二月十六日）

背景資料

鑑於本署曾經處理數宗有關醫院管理局（「醫管局」）非緊急救護車載送服務（「載送服務」）的投訴，申訴專員決定展開主動調查，以審研：

(a) 載送服務車隊的預約系統及時間編排；

(b) 監察有關服務的機制；以及

(c) 可予改善之處。

載送服務的運作

2. 合資格使用載送服務的人士包括卧牀病人、住所沒有升降機可到達的坐輪椅病人，以及精神不健全或感官機能受損，並在出院時無人陪同的病人。使用載送服務的人士大致分為門診及住院病人兩類。

(a) 門診病人包括預約到專科門診診所或日間醫院覆診的病人。門診病人的載送服務必須提早預約，先到先得。醫管局設有配額制度，每間診所或日間醫院每天獲分配預設的配額，載送病人往返住所及診所。

(b) 住院病人的服務要求，是指轉院或出院時需要的載送服務。此類服務要求通常在轉院或出院當天提出。

3. 醫管局有八名管工負責每天編排載送路線，做法是根據可調動的救護車及人手，配合已約定的載送服務要求。他們會先為門診病人擬訂路線，然後把要求服務的住院病人加入已編訂的路線。假如不可行，管工會按當天的情況把病人再分組，重新安排路線。這種編排路線方式旨在盡量善用救護車及人手資源，惟當接到住院病人預約時，卻難以即時確定能否安排載送服務。

發現的問題及本署觀察所得

長時間等候

4. 醫管局只就住院病人訂立服務標準。本署認為，該局也應就門診病人的等候時間訂立服務標準。對於前往醫院或診所的門診病人，應計算救護車原來編定的抵達時間，與病人實際登上救護車的時間差距；至於回程的等候時間，則應由病人準備好登上救護車起計。

無法確定服務

5. 假如住院病人知悉將會出院或需要轉院，卻未獲通知是否及在何時會有救護車載送，便無法確定能否獲得有關服務。在本署研究的個案中，有住院病人在獲悉可以出院後，卻未獲通知於當天何時會有救護車載送他們。結果，其中一人使用其他交通服務返家，另一人則須多留院一夜。醫管局應研究如何提高病人載送服務的確定性，例如訂立通知時限，以知會病人能否應他們的要求於當天提供服務。

未能準時提供服務

6. 自二零零七年起，醫管局一直無法達到準時載送門診病人的服務標準。在過去三年，超過半數使用載送服務的門診病人較其預約的診症時間遲到逾 30 分鐘。該局應探討經常無法準時提供服務的各種原因，並可能需要蒐集及整理所需數據，以便制訂適當措施，盡量達到既定的服務標準。

未能滿足的服務需求

7.　本署認為，更為根本的問題是醫管局現時提供的載送服務，無法滿足病人的需求。該局的統計資料中，隱含了部分病人因等候太久及無法確定能否獲得服務，而主動撤銷要求的個案。為了解有多少需求尚未滿足，以及推行應對的措施，醫管局應蒐集更多這方面的數據，並研究解決方案。

8.　對於載送服務的整體需求一直上升，醫管局應考慮其他解決辦法。其中一個可行辦法，是利用有提供類似服務的非牟利機構的資源。此外，醫管局亦應盡量按病人對載送服務的倚賴程度，以及是否急切需要交通工具等因素，為載送要求訂定優先次序。

建議

9.　申訴專員向醫管局行政總裁提出八項建議，當中包括：

(a) 為門診病人的等候時間訂定新的服務標準；

(b) 研究如何改善可確定安排載送服務的情況；

(c) 探討載送服務準時率偏低的原因；

(d) 蒐集有關未能滿足服務需求方面的數據，更有系統地加以分析，以了解問題的嚴重程度及研究解決方案；

(e) 研究與非牟利機構及商營機構合作，以填補服務不足的可行性；以及

(f) 為載送服務的服務對象訂定優先次序。

10.　醫管局已接納各項建議。